Інформаційно-аналітична довідка

про підсумки роботи зі зверненнями громадян

у виконавчому комітеті Дружківської міської ради за 2019 рік

Метою роботи зі зверненнями громадян є допомога у вирішенні актуальних проблем як територіальної громади міста, так і кожного громадянина, який звертається за допомогою чи консультацією до виконкому міської ради. Тому, робота щодо розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі у керівництва міської ради та її виконавчого комітету і проводиться відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008р. №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування» та інших документів органів влади вищого рівня.

У виконавчому комітеті  в повному обсязі створено необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або звернення на особистий прийом та обов’язкове  одержання конкретної обґрунтованої відповіді згідно з вимогами законодавчих актів України.

За даними централізованого обліку звернень громадян, у 2019 році до виконавчого комітету міської ради надійшло 2293 звернення, що на 373 звернення, або 17% більше ніж за аналогічний період минулого року (2018 рік - 1920 звернень).

З загальної кількості звернень 1179 надійшло через органи влади вищого рівня, з яких 1170 - з урядової «гарячої лінії» та Донецької обласної державної адміністрації, з Адміністрації Президента України -5, Секретаріату Кабінету Міністрів України-2 звернення та 2 від інших органів влади. Підняті питання стосувались роботи медичних закладів, допомоги у лікуванні і придбанні ліків, роботи комунальних підприємств міста, ремонту покрівлі будинків, ремонту доріг, відновлення роботи ліфтів, поліпшення житлових умов, виділення земельної ділянки для впровадження підприємницької діяльності, надання матеріальної допомоги, виплати коштів монетизованої субсидії та інше.

Письмових звернень, безпосередньо до виконавчого комітету Дружківської міської ради, у поточному році надійшло 606 (2018-458) та 508 усних (2018-544), зареєстрованих під час проведення керівництвом особистих, виїзних прийомів громадян, телефонного зв’язку «гаряча лінія» та «телефон довіри».

Також, у виконавчому комітеті цілодобово працює інформаційно-диспетчерська служба «1505», де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста.

У 2019 році зареєстровано 8221 дзвінок. Оперативно вирішено 5006 звернень.

З загальної кількості звернень розглянуто 2279, або 99% усіх звернень (у 2018 році—1664), з яких позитивне рішення прийнято за 772 зверненнях громадян, (у 2018 році - 611 звернень), роз'яснювальні відповіді відповідно до чинного законодавства дано на 1123 звернення (у 2018 році - 941 звернень), відмовлено у 83 зверненнях (у 2018 році - 112 звернень). Також протягом 2019 року повернуто авторові відповідно до статей 5 і 8 Закону України «Про звернення громадян» (далі Закон) 6 звернень, до ст.7 Закону переслано за належністю 290 звернень, не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону 5 звернень. Станом на 30.12.2019 у стадії розгляду залишається 14 звернень.

Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. За звітний період надійшло і було розглянуто 153 колективних звернень, що на 46 більше ніж за звітний період минулого року (у 2018 році 107 звернень). У колективних зверненнях порушувалися питання: відновлення або налагодження послуг водопостачання, теплопостачання, ремонту доріг, відновлення роботи ліфтів у багатоповерхових будинках, ремонту та благоустрою житлового фонду.

Особлива увага та значні зусилля міської влади зосереджувались на розгляді питань та позитивному вирішенні проблем пільгової категорії населення. При розгляді звернень найменш соціально захищених верств населення вишукувались всі можливості для вирішення піднятих ними питань, зокрема, багатодітних сімей, одиноких матерів, учасників бойових дій, інвалідів, ветеранів війни та праці.Так, протягом звітного періоду до виконкому міської ради звернулось 395 мешканців пільгової категорії, серед яких 110 інваліди та учасники війни і бойових дій, 156 – інваліди 1,2,3 груп захворювання, 17 – ветерани праці, 26 – дітей війни,61 – одиноких матерів і членів багатодітних сімей, 3 учасники ліквідації ЧАЕС та 22 переміщених або внутрішньо переміщених осіб. Із загальної кількості розглянутих звернень від громадян пільгової категорії 120 вирішено позитивно.

Добрі результати дає проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради усних прийомів громадян. Кожен мешканець міста мав можливість задати питання, які його цікавлять, внести пропозиції, висловити критичні зауваження, одночасно запропонувавши шляхи їх усунення. З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян секретарем міської ради запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста. Всього за звітний період, керівництвом виконкому проведено 286 особистих прийомів громадян, у тому числі 33 виїзних та 46 прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

В цілому, тематична структура звернень, що надходять на особистому прийомі, не змінилася порівняно з попередніми звітними періодами. Лідируюче місце займають звернення з питань житлово-комунального господарства та соціального захисту. Заявники звертаються з проханнями про покращення житлових умов, стосовно експлуатації та ремонту житла, надання соціальної допомоги, збільшення норми споживання газу призначеної на підставі субсидії, одержання матеріальної допомоги на вирішення соціально побутових проблем і інші.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питань у зверненнях громадян. Складна суспільно-політична ситуація суттєво вплинула на спектр і характер основних питань, з якими звертались мешканці міста до керівництва виконкому. Так питання, з якими звертались мешканці міста, а їх 2380, що на 340 питань більше ніж за аналогічний період 2018 року (2018-2040), характеризуються наступним чином:

- перше місце по кількості посідають питання житлово - комунального характеру, їх 1306, або 55 % від загальної кількості порушених питань. Проблеми енерго, водо, газо, теплопостачання, ремонт доріг, благоустрій міста, відновлення роботи ліфтів, надання квартир або житла у будинках тимчасового мешкання.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються громадяни, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту житла, благоустрою міста, Такі звернення беруться на контроль і порушенні питання включаються в перспективні плани робіт.

- на другому місці питання соціального характеру, їх 541, або 23% від загальної кількості питань. В цій категорії піднімались питання реалізації прав громадян на соціальні пільги та гарантії, у тому числі надання матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам, а також призначення та перерахунок субсидії;

- на третьому місці питання охорони здоров’я їх 111, або 5 % від загальної кількості питань, а саме: забезпечення ліками за пільговими рецептами, надання медичної допомоги, надання допомоги у проведенні операцій та лікування;

- на четвертому місці питання діяльності місцевих органів виконавчої влади їх 100, або 4%. Це в основному питання консультаційного характеру щодо графіків особистих прийомів керівників, умов одержання різних видів довідок тощо;

- останні 322 звернення громадян відносяться до питань аграрної політики, транспорту і зв’язку, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку та інше.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109 для вирішення гострих проблем, що порушують мешканці в зверненнях, у виконкомі міської ради згідно з затвердженим графіком продовжує роботу постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Протягом звітного періоду відбулося 12 засідань. На засіданнях вищезазначеної комісії керівники структурних підрозділів, управлінь виконкому, а також комунальних підприємств міста звітували про організацію роботи зі зверненнями громадян.

Проведено 12 «днів контролю» з питань виконання доручень керівництва Дружківської міської ради щодо розгляду звернень громадян керівниками управлінь та комунальних підприємств міста. За звітний період перевірено 27 звернень громадян. Інформації за наслідками перевірки надавалися керівництву виконкому.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж 2019 року згідно з графікомпроведено 8 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому, селищних радах, підприємствах що надають послуги населенню. За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. Виявлені порушення вимог діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян узагальнені і доведені до відома керівників і відповідальних за роботу зі зверненнями.

У виконавчому комітеті міської ради активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На веб-порталі виконкому міської ради у розділі «Громадська приймальня» розміщено інформацію про графіки прийому громадян керівництвом виконкому, [порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян,](http://druisp.org.ua/images/doc/konkyrs/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA_%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4%D1%83_%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85_%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D1%8C.docx) [порядок організації проведення керівництвом  виконавчого комітету Дружківської міської ради  особистих прийомів  громадян](http://druisp.org.ua/images/doc/konkyrs/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BE%D0%BC.docx), а також аналітичні довідки.

Загалом, протягом 2019 року робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради знаходилася на постійному контролі. Приділялася значна увага задоволенню законних прав та інтересів громадян, забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення.

Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до органів місцевого самоврядування керівництво Дружківської міської ради і надалі продовжуватиме роботу по вдосконаленню роботи з розгляду звернень громадян.

Начальник загального відділу Ю.І. КУХАРОВА